PG Portal, आपले सरकार इ.ऑनलाईन
प्रणालीवरील तक्रारीच्या कार्यवाहीबाबत.

महाराष्ट्र शासन
गृह विभाग
शासन परिपत्रक क्रमांक- एमव्हीआर ०८१७/प्र.क्र.३९५/परि-२
मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२.
दिनांक :- ३० नोव्हेंबर, २०१९.

संदर्भ: १) शासन परिपत्रक, सामान्य प्रशासन विभाग, क्र.संकीर्ण २०१८/प्र.क्र.८२/ का.१८ (र. व का.) दि. २४ मे, २०१८.
२) शासन परिपत्रक, सामान्य प्रशासन विभाग, मंलोदि-१०१७/प्र.क्र.३७/लो.दि. कक्ष, दि. २५ ऑक्टोबर, २०१७.
३) शासन परिपत्रक, सामान्य प्रशासन विभाग, क्र.संकीर्ण- २०१६/१८ (र.व.का./ का.१८ (र. व का.) दि. २४ ऑगस्ट, २०१६.
४) शासन परिपत्रक, सामान्य प्रशासन विभाग,मंलोदि१०१५/विकॉ/प्र.क्र.०८/ २०१५ /लो.दि.कक्ष, दि. ०६ मे,२०१५.

शासन परिपत्रक:-

शासनाने राज्यातील जनतेच्या समस्येचे निवारण करण्यासाठी पी.जी.पोर्टल, आपले सरकार प्रणालीव्दारे ऑनलाईन तक्रारी सादर करण्याची सुविधा उपलब्ध करून दिलेली आहे. संदर्भाधिन क्र. ३ येथील दि.२४.०८.२०१६ च्या शासन निर्णयान्वये आपले सरकार या ऑनलाईन प्रणालीसाठी कार्यपध्दती विहित केली आहे. तसेच प्राप्त झालेल्या तक्रारीसंदर्भात मा.मुख्यमंत्री महोदयांच्या अध्यक्षतेखालील लोकशाही दिनात तक्रारीवरील कार्यवाहीबाबत संदर्भाधिन क्र.२ येथील दि.२५.१०.२०१७ च्या परिपत्रकान्वये सूचना दिलेल्या आहेत. तसेच जनतेच्या तक्रारीचे समयबध्द पध्दतीने निवारण व्हावे यासाठी संदर्भाधिन क्र.१ येथील दि.२४.०५.२०१८ च्या परिपत्रकान्वये मार्गदर्शक सूचना दिलेल्या आहेत. तथापि, या विभागाच्या प्राप्त तक्रारीचे अवलोकन केले असता मोठया प्रमाणावर तक्रारी प्रलंबित असल्याचे दिसून येते. सबब, ऑनलाईन प्रणालीवरील तक्रार निवारणाबाबत प्रभावी अंमलबजावणी होण्याच्या दृष्टीने खालीलप्रमाणे सूचना देण्यात येत आहेत:-

१) ऑनलाईन प्रणालीवरील प्राप्त तक्रारींचे संनियत्रण करण्यासाठी प्रत्येक क्षेत्रिय कार्यालयाच्या स्तरावर नागरिकांच्या तक्रारी हाताळण्याकरीता कार्यालयाच्या स्तरावर नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती करण्यात यावी.
२) क्षेत्रीय कार्यालयाच्या स्तरावरील संबधित नोडल अधिकारी यांनी प्रणालीवर प्राप्त तक्रारींचा दरमहा आढावा घेवून तक्रारींचे विहित कालावधीमध्ये निवारण करावे व तसे पोर्टलवर अपलोड करण्यात यावे.
३) ज्या तक्रारींचे विहित कालावधीत निवारण झाले नसेल त्याबाबत निवारणास जबाबदार असलेल्या संबंधित अधिकाऱ्यांकडून खुलासा घेऊन निवारणाची कार्यवाही तातडीने करण्याबाबत त्यांना निर्देश देण्यात यावेत. प्रत्येक कार्यालय प्रमुखांनी खाली नमूद विवरणपत्रामध्ये याबाबतचा आढावा प्रत्येक महिन्याच्या ०५ तारखेपर्यंत घ्यावा.

मागील महिना अखेर प्रलंबित तक्रारी	चालू महिन्यात प्राप्त तक्रारी	एकूण तक्रारी	चालू महिन्यात निराकरण केलेल्या तक्रारी	प्रलंबित तक्रारी (३)+(४)	निराकरणाबाबत वरिष्ठांनी दिलेल्या सूचनांनुसार केलेल्या कार्यवाहीचा तपशील
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)

४) सर्व क्षेत्रीय कार्यालयाच्या विभाग प्रमुखांनी त्यांच्या कार्यालयांकडे तसेच त्यांच्या अधिनस्त कार्यालयांकडे प्राप्त ऑनलाईन प्रणालीवरील तक्रारींचा आढावा घेऊन त्याबाबतचा अहवाल प्रशासकीय विभागाकडे वरील नमूद विवरणपत्रामध्ये प्रत्येक महिन्याच्या ०५ तारखेपर्यंत सादर करावा.

५) ज्या तक्रारींचे क्षेत्रीय कार्यालयस्तरावर विहीत कालावधीत निवारण होत नसल्याचे निदर्शनास आल्यास त्याबाबत वरिष्ठ कार्यालयाकडे मार्गदर्शन/अभिप्राय/मान्यता घेण्यासाठी प्रस्ताव सादर करावा व त्याप्रमाणे तक्रारीचे निवारण करून, त्यानुसार पोर्टलवर तक्रारदारास अवगत करावे.

६) ज्या प्रकरणी उपलब्ध नियम, शासन निर्णय, परिपत्रक यामधील तरतूदीनुसार तक्रारीचे विहीत कालावधीत निवारण होणे शक्य नसल्यास व या निवारणास काही अतिरिक्त कालावधी लागू शकेल अशी परिस्थिती असल्यास त्याबाबत योग्य ती कारणमिमांसा नमूद करून तक्रारदारास पोर्टलवर अवगत करावे.

७) क्षेत्रिय कार्यालयांनी तक्रार निवारण करणे संबंधित कार्यालयाच्या प्रमुखास शक्य होत नसल्यास त्याबाबत आवश्यक कारणमिमांसा नमूद करुन तसे पोर्टलवर अर्जदारास कळविण्यात यावे.

८) विहित कालावधीत तक्रार निवारण करण्याच्या दृष्टीकोनातून संबंधित तक्रार निवारण अधिकारी यांनी सर्व तक्रारींचे विहित कालमर्यादेत निराकरण होईल याची व्यक्तिशः दक्षता घ्यावी.

२. सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आले असून, त्याचा संगणक सांकेतांक २०१९११३०११०४४७४४२९ असा आहे. तसेच सदर परिपत्रक डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून निर्गमित करण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

ASHISH KUMAR SINGH

Digitally signed by ASHISH KUMAR SINGH
DN: c=IN, st=Maharashtra, 2.5.4.20=6399d1674d200923dae5766f52f1749e562f0390a4b158b70 2edba1c7269290a, postalCode=400032, street=MANTRALAYA,MUMBAI, serialNumber=bd08b57d997ae3241e26a495b9e726a9a04aa00e570 8c0186163dec9ab4fe335, ou=HOME DEPT, o=GOVERNMENT OF MAHARASHTRA, cn=ASHISH KUMAR SINGH
Date: 2019.11.30 15:23:45 +05'30'

(आशिष कुमार सिंह)
प्रधान सचिव (परिवहन व बंदरे)

प्रत,

१) उपाध्यक्ष व व्यवस्थापकीय संचालक, महाराष्ट्र राज्य मार्ग परिवहन महामंडळ, मुंबई.

२) परिवहन आयुक्त, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
३) मुख्य कार्यकारी अधिकारी, महाराष्ट्र मेरीटाईम बोर्ड, बेलॉर्ड इस्टेट, मुंबई.
४) विशेष कार्य अधिकारी (रेल्वे), गृह विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
५) उप सचिव (परिवहन) मंत्रालय, मुंबई.
६) गृह (परिवहन व बंदरे) विभागातील सर्व कार्यासने.
७) सर्व प्रादेशिक/उपप्रादेशिक परिवहन अधिकारी.
८) निवडनस्ती (परिवहन-२).